



# III Congreso Virtual Iberoamericano

Sobre Tendencias en Investigación y Comunicación Científica



LIBRO DE RESUMENES

## #tendin21

Editores:

Tomás Fontaines-Ruiz; Johan Piñela Morillo; Jorge Maza-Cordova; Martha Vergara-Fregoso

OEI



**ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE Y SU IMPORTANCIA EN LA OPTIMIZACIÓN DEL  
DESEMPEÑO GERENCIAL EN LAS EMPRESAS DE SALUD DE PANAMÁ  
INTELLIGENT ADMINISTRATION AND ITS IMPORTANCE IN THE OPTIMIZATION  
OF MANAGEMENT PERFORMANCE IN HEALTH COMPANIES OF PANAMA  
(Avance investigativo)**

\*Doctorando Eduardo Arosemena  
Universidad del Caribe Panamá

Correo electrónico: [arosemenadoss@yahoo.com](mailto:arosemenadoss@yahoo.com)

\*\*Maricarmen Soto, PhD.

Universidad del Caribe Panamá

Correo electrónico: [vice.investigacion@ucaribe.edu.pa](mailto:vice.investigacion@ucaribe.edu.pa)

**RESUMEN**

La administración empresarial es la disciplina socioeconómica que permite a las organizaciones alcanzar de manera eficiente los objetivos y metas que se han planteado para un periodo determinado. Las organizaciones modernas dependen en gran parte de la ciencia y el arte administrativo, para poder lograr ventajas competitivas que les permitan ser redituables ahora y en el futuro. Muchos autores han definido el concepto de administración: “La administración de empresas es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente donde un grupo de personas se encuentra trabajando eficientemente para el alcance de las metas predispuestas” Arteaga-Coello y otros (2016). Según los autores existe la clara perspectiva en la que la administración depende de dos elementos claves: personas y metas. El impacto social de las empresas en un mundo inmerso en revoluciones tecnológicas y de información es analizado por una multiplicidad de investigadores basados en la premisa de que las empresas moldean el entorno en el que operan y por ende son responsables de los cambios que generan, las empresas del sector salud no escapan a la complejidad de las mismas y las falencias que impactan negativamente a la población asistida, problemas similares a los de los demás negocios que pertenecen al mundo empresarial; los establecimientos y consultorios médico-odontológicos también deben ser administrados de manera eficiente para poder generar los ingresos que le permitan mantenerse operando en el tiempo. Por ello esta investigación se plantea el objetivo general de Analizar la Administración Inteligente y su importancia para la optimización del desempeño en las empresas de salud de Panamá. La investigación que se desarrolla pretende demostrar la importancia que tiene para toda empresa de salud la implementación de un proceso administrativo inteligente que contribuya al logro de los objetivos y metas organizacionales, además se busca aportar una metodología que le permita a toda empresa de salud adoptar e implementar un proceso administrativo inteligente mientras continúa, de manera ininterrumpida, con su operación diaria. Entre las consideraciones finales se puede inferir que se impulsa con esta investigación alcanzar mejores resultados económicos a través del logro de una eficiencia operativa y de una inteligencia de negocios que le permita ser adaptable en todo momento, para así aprovechar las oportunidades emergentes en el medioambiente económico en el que operan.

**Palabras Clave:** Administración, Procesos Inteligentes, Empresas médico-odontológicas, Inteligencia gerencial, Desempeño Gerencial.

# NEO GESTIÓN: LAS DOS RUTAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA NEO MANAGEMENT: THE TWO ROUTES IN TIMES OF PANDEMIC

\*Maricarmen Soto-Ortigoza, PhD.  
Universidad del Caribe Panamá

Correo electrónico: [vice.investigacion@ucaribe.edu.pa](mailto:vice.investigacion@ucaribe.edu.pa)

\*\*Moisés Moya-Hernández, MBA  
Universidad del Caribe Panamá

Correo electrónico: [rectoria@ucaribe.edu.pa](mailto:rectoria@ucaribe.edu.pa)

\*\*\*Mgtre. Eric Espinosa Fernández

Doctorante Universidad del Caribe Panamá

[ericespinosaf@gmail.com](mailto:ericespinosaf@gmail.com)

\*\*\*\*Lcda. Eufemia Rodríguez

Maestrante Universidad del Caribe

[erodriguez@ucaribe.edu.pa](mailto:erodriguez@ucaribe.edu.pa)

## RESUMEN

Producto de la crisis sanitaria la sociedad y por ende las organizaciones se enfrentaron a un escenario inesperado, lleno de incertidumbres, donde empresarios, emprendedores y talento humano, entraron en pánico por el cierre de sus empresas, las ventas desaceleradas, colaboradores confinados en sus hogares, todo se tornó turbio, así se vivieron los primeros meses de una pandemia conocida como coronavirus Sars-CoV-2 que mutó a Covid-19, trayendo a la humanidad pesadumbre, shock neurogénico, donde por un espacio la comunicación entre el cerebro y el cuerpo se paralizó, lo cual permite inferir que allí se empezaron a generar los cambios en los individuos y el entorno circundante. Por ello se planteó el objetivo general de Profundizar en la Neo Gestión y las dos rutas en tiempos de pandemia que han aflorado en el ámbito de las ciencias administrativas, la conducta y la salud. En la argumentación teórica se debe nombrar la importancia de la Neuroinnovación de Soto, et al. (2017), como base. Con un paradigma cualitativo se ha envuelto esta investigación, observando cada aspecto y con método hermenéutico y descriptivo, de campo, que ha permitido estudiar un fenómeno sin precedentes. Se observaron diversos impactos en los empresarios y colaboradores primeramente en cuanto a lo psicoemocional, con varios informantes del sector económico, político y educativo, los cuales a través de entrevistas en profundidad ofrecieron sus posturas sobre esta temática. Entre los resultados relevantes se observó que los más aptos lograron fluir y tomar decisiones dentro del panorama existente, tanto en crisis sanitaria como en postpandemia; fluyeron las ideas, herramientas y decisiones en algunos rubros de sectores económicos, otros se fueron adaptando poco a poco con ensayos y errores, y hacia gerenciarse a sí mismo, donde la supervivencia ha ganado y el ser humano se está transformando y triunfando ante adversidades. La tecnología se aceleró, surgió como gran aliada adelantándose a la época donde se preveía iba a ser su pico más alto, ameritando una verdadera neuroplasticidad en cada individuo, de cada organización. Entre las consideraciones finales se expone que surgieron dos rutas: 1) La Ruta de consecución, de objetivos en un escenario de incertidumbre, de subsistencia, con miedos, pero de tesón. Allí radican rápidas sinapsis cerebrales para tomar la mejor ruta y seguir vivos, coexistiendo en mercados comprimidos, que han ameritado inversiones, políticas públicas, pero lo más importante es la utilización de herramientas

Neuroinnovadoras en las ideas y la forma de hacer negocios en la nueva normalidad desde la inteligencia. En tal sentido, es importante la adaptación de muchos saberes y herramientas para lograr mantenerse en el mercado logrando beneficios a una sociedad que hoy se encuentra abrumada, pero con las ganas de seguir con la calidad de vida acostumbrada, por un lado y por el otro los trastocados mentales. 2) Una segunda Ruta surgida producto de la pandemia, en aquellos individuos que producto del encierro y el impacto no solo físico, sino financiero y mental, se han involucionado hacia conductas psicópatas que, dentro de un contexto organizacional, mantiene presente elementos de zozobra y actitudes perversas que afectan el clima organizacional y el desenvolvimiento de las empresas.

**Palabras clave:** Neo Gestión, Dilemas, Pandemia, Empresas, Actitudes Caóticas, Actitudes Proactivas.

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA POBLACIÓN VULNERABLE  
INDÍGENAS DE GUNA NEGA  
QUALITY OF HEALTH SERVICES IN THE VULNERABLE INDIGENOUS  
POPULATION OF GUNA NEGA**

Autora: Doctoranda Ana Chang.  
Universidad del Caribe Panamá  
Correo electrónico:  
[analorenachang@gmail.com](mailto:analorenachang@gmail.com)

**RESUMEN**

La presente investigación se sumerge en una población indígena de Ciudad de Panamá donde funcionan unos servicios precarios de salud "El Subcentro de Salud de Guna Nega", el cuál presta sus servicios médicos solo 3 veces por semana, apoyado con un personal limitado que procede del Centro de Salud de Paraíso, en cuya jurisdicción está comprendido el Subcentro de Salud de Guna Nega. Cabe mencionar, que el personal está conformado por: 1 enfermera o técnica, 1 médico general, 1 odontólogo, 1 farmacéutico, 1 personal de registros médicos de la comunidad y 1 aseo de la comunidad; siendo este un equipo insuficiente para cubrir la demanda de la población. Por ello, se planteó como objetivo Analizar la Calidad de los Servicios de Salud en poblaciones vulnerables indígenas de Guna Nega, en el corregimiento de Ancón de Panamá. Ese análisis se realizó tomando como referencia temporal del período comprendido entre julio y septiembre de 2019. Las teorías relevantes que sustentaron esta investigación son la Organización Mundial de la Salud (2020), Chiavenato (2020), Aguirre (2014), Avedis Donabedian (1984), entre otros. Con un paradigma Mixto, esta investigación fue descriptiva no experimental, transversal, en la cual se utilizó como instrumento de recolección de la información y medición de variables, una encuesta que se aplicó a una población de 350 usuarios de los servicios del Subcentro de Salud de Guna Nega, y también se realizó una entrevista en profundidad a los clientes internos. La importancia de esta entre los resultados relevantes está en la investigación consiste en la necesidad de instrumentar planes de acción con objetivos directos de mejoramiento de la salud del sector, para lo cual es necesario poder prestar un servicio sostenido de calidad de manera que el paciente pueda obtenerlos de forma completa en el mismo Subcentro y lograr la prevención de enfermedades. Entre las conclusiones obtenidas es necesario que el personal de salud a nivel gerencial pueda implementar las directrices orientadas a un mejor control de los procesos y una adecuada utilización de los recursos, con el fin de prestar un servicio de calidad a la población, dirigido a disminuir las morbilidades que la afectan.

**Palabras clave:** Calidad del Servicio, Servicios de Salud, Prevención, Profesional de la Salud, Talento Humano.

# TRANSFORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO PILAR ESTRATÉGICO DE LAS ORGANIZACIONES

## TRANSFORMATION OF HUMAN TALENT AS A STRATEGIC PILLAR OF ORGANIZATIONS

Autora: Doctoranda Jovanna Rodríguez.  
Universidad del Caribe Panamá  
Correo electrónico:  
[jovanai@hotmail.com](mailto:jovanai@hotmail.com)

### RESUMEN

La presente investigación es un estudio situacional con respecto a las competencias específicas para la selección de personal que merecen una dinamización y es de allí que esta buscó el éxito organizacional y profesional a través del objetivo general de Analizar Transformación del Talento Humano como pilar estratégico de las organizaciones. Presenta las siguientes interrogantes ¿existe alguna relación proporcional entre el desarrollo e integración del talento humano en función de las transformaciones generadas en la organización? ¿La digitalización del talento humano es pilar estratégico en las transformaciones de la organización? Con respecto a los autores revisados se nombran los siguientes: Watch&Act (2021), Odwazny, Szymanska y Cyplik, (2018), Lombardero (2015), entre otros. Dentro del paradigma complementario, el Método y tipo de investigación aplicada fue descriptivo, exploratorio, explicativo, en el cual se utilizaron dos instrumentos: la entrevista y la encuesta, en los objetos de estudio conformados por las comunidades online de expertos y líderes en el área de recursos humanos, pertenecientes a diferentes empresas panameñas. En el análisis de los resultados se clasificó la información alcanzada y se manejó a través de herramientas como el FODA, CAME, cuadros comparativos y sus respectivas gráficas, realizando un breve análisis estadístico de cada uno de ellos. Se pudo observar cómo los líderes encuestados viven procesos de cambios organizacionales frecuentes, su nivel de participación en los procesos de cambio en la innovación, la importancia de conocer las debilidades y fortalezas del talento humano y manejo de conocimientos de modelos como Big Data y la identificación de competencias. A través de los resultados se permitió confirmar las interrogantes planteadas y también sirvió de fundamento para la elaboración de la propuesta, la cual es producto de investigación y experiencia en el campo de recursos humanos, los resultados encontrados permiten señalar cuáles serían las competencias requeridas para el logro de la transformación en materia de digitalización del talento humano y he allí donde se propuso el esbozo de ocho competencias adaptables a cualquier tipo de organización ajustados a la digitalización del talento humano.

**Palabras clave:** Talento humano, organización innovación, competencias, digitalización de talento, Estrategia transformadora.

**VERSIÓN 2020 DE LOS INCOTERMS Y SU EFECTO EN LAS ACTIVIDADES DEL  
SECTOR COMERCIAL Y EMPRESARIAL EN PANAMÁ  
2020 VERSION OF THE INCOTERMS AND THEIR EFFECT ON THE ACTIVITIES OF  
THE COMMERCIAL AND BUSINESS SECTOR IN PANAMA**

Autor: Iván Salcedo  
Universidad del Caribe Panamá  
Correo electrónico: [coly1999@live.com](mailto:coly1999@live.com)

**RESUMEN**

El presente proyecto se fundamenta en el desarrollo de tres fases que permiten exponer, analizar, argumentar y generar una propuesta de cambio. Las temáticas expuestas en cada fase evidencian las falencias a las cuales es indispensable apuntar para subsanar los resultados poco favorables a la hora de iniciar un proceso de importación y exportación exitoso, en el desarrollo de la negociación inicial, donde radica la raíz del problema planteado. Por ello, el objetivo general estuvo enmarcado en el proceso de Analizar los principales cambios que presentan en la versión 2020 los Incoterms y su efecto en las actividades comerciales de las empresas en Panamá. Mediante este estudio y con ayuda del paradigma mixto con un tipo de metodología descriptivo de campo, transversal, se conoció cómo afectan estos cambios en las actividades de comercio de las empresas panameñas teniendo mejores elementos de juicio para que las empresas puedan hacer frente a estas circunstancias. Los autores importantes que soportaron la investigación fueron (Aleksink, 2013) López (2013), Gómez (2006). Entre los resultados se puede afirmar que las normas Incoterms son los denominados términos de referencia empleados en todo el mundo en el ámbito del comercio internacional, de forma que las empresas tengan la misma interpretación en las actividades de comercio en su versión anterior 2010 y su respectiva sucesión de la nueva versión de los Incoterms 2020, con la creación de un nuevo Incoterm llamado Costo y Seguro (CNI), que cubre al Franco Transportista (FCA), Costo y Flete (CFR) y Costo Seguro y flete (CIF). A diferencia de Franco Transportista (FCA), incluiría el coste del seguro internacional por cuenta del vendedor-exportador y en contraposición a Costo y Flete (CFR) y Costo Seguro y Flete (CIF) no incluiría el flete. Al igual que en los otros Incoterms en los grupos de los "C" sería un Incoterm de llegada, es decir, el riesgo de transporte se transmitiría del vendedor al comprador en el puerto de salida. Se espera que la versión de los Incoterms 2020 que entró en vigor el 1 de enero 2020, sirvan para facilitar el comercio internacional entre exportadores e importadores, adaptándose a los cambios que se han producido en la última década como una consideración final definitiva y firme a evitar las debilidades del sistema.

**Palabras clave:** Incoterms, Comercio internacional, Transporte multimodal, Comercio, Empresas.